

**NUORTEN OULULAISTEN KOKEMUKSIA OSALLI-
SUDESTAAN TYÖLLISTYMISTÄ TUKEVISSA PALVE-
LUISSA**

Salla Savolainen
Laura Tanjunen
Opinnäytetyön raportti
Syksy 2011
Sosiaalian koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö – Sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijät: Savolainen, Salla. Tanjunen, Laura.

Opinnäytetyön nimi: Nuorten oululaisten kokemuksia osallisuudestaan työllistymistä tukevista palveluista

Työn ohjaajat: Pietilä, Pirkko. Rautio, Päivi.

Sivumäärä: 42 sivua + 7 sivua liitteitä

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi. Syyslukukausi, 2011.

Opinnäytetyössä kuvaillaan nuorten oululaisten kokemuksia omasta osallisuudestaan työllistymistä tukevista palveluista. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää nuorten osallisuutta työllistymistä tukevista palveluista. Tutkimus on työelämälähtöinen ja yhteistyökumppani on Nuorten Ystävät Ry, jonka Työelämä tutuksi ja töihin –projektin osallistujia haastateltavat ovat. Tutkimus edistää työllistymistä tukevien palveluiden työntekijöiden mahdollisuuksia reflektoida käsitystään nuorten osallisuudesta ja sen kehittämisestä palveluista.

Tutkimuksen tietoperustassa käsitellään nuorisotyöttömyyden hoidon nykytilaa sekä osallisuutta ja dialogisuutta sosiaalialan työn perusilmiöinä. Tietoperustassa painottuu dialogista työtettä korostava orientaatio. Tutkimus on kvalitatiivinen tapaustutkimus, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluin. Tutkimusta varten haastateltiin viittä nuorta Työelämä tutuksi ja töihin –projektin osallistujaa. Tieteenfilosofinen lähestymistapa tutkimuksessa on fenomenologis-hermeneuttinen.

Tutkimustulokset osoittavat, että nuorten kokemus omasta osallisuudestaan näissä palveluista on puutteellinen. Dialogisuus on nuorten oululaisten kokemusten mukaan osallisuutta edistävä orientaatio. Dialogisuuden toteutuminen työllistymistä tukevista palveluista ei ole riittävää ja siihen nuoret kaipaavat muutosta.

Avainsanat: Työllistymistä tukevat palvelut, nuorisotyöttömyys, osallisuus, dialogisuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

School of Health and Social Care – Degree Programme in Social Services

Authors: Savolainen, Salla. Tanjunen, Laura.

Title of Thesis: Experiences of participation by young clients in employment services in Oulu

Supervisors: Pietilä, Pirkko. Rautio, Päivi.

Number of pages: 42 pages + 7 appendix pages

Term and year when the Thesis was submitted: Autumn term 2011

The purpose of the thesis is to describe the experiences of young people living in Oulu about their participation in employment services. The aim is to improve participation of young people in these services. The co-operative body of the study is Nuorten Ystävät Ry and the data was gathered by interviewing people taking part in their Työelämä tutuksi ja töihin –project. The goal of the study is to develop the reflective perception of the employees in employment services regarding the participation of young people.

The knowledge basis of the study covers the present state of youth unemployment as well as participation and dialogue as a phenomenon in the area of social work. The emphasis is in the dialogical orientation. The study is a qualitative case study and the data was gathered using themed interviews. The data consists of five interviews and the philosophical approach in the study is phenomenological hermeneutics.

The results show that the experience of participation is lacking according to young clients in employment services. The experiences of the young people show that dialogical orientation improves participation. Dialogue is insufficient in employment services and young people desire a change.

Keywords: Employment services, Youth unemployment, Participation, Dialogue

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	5
2 NUORTEN TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN.....	7
3 OSALLISUUS JA DIALOGISUUS	10
4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	15
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät.....	15
4.2 Tutkimuksen metodologiset perusteet	16
4.3 Tutkimusmenetelmä	18
4.4 Aineiston keruu ja kohderyhmä.....	20
4.5 Aineiston analyysi	21
4.6 Tutkimuksen luotettavuus.....	23
4.7 Tutkimuksen eettisyys	25
5 NUORTEN KOKEMUKSIA OSALLISUUDESTAAN TYÖLLISTYMITÄ TUKEVISSA PALVELUISSA.....	27
5.1 Sisäinen kokemus osallisuudesta	28
5.2 Oma toiminta ja osallisuuden kokemus	29
5.3 Työntekijän toiminta ja osallisuuden kokemus	30
5.4 Palvelujärjestelmän toiminta ja osallisuuden kokemus	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
7 POHDINTA	36
LÄHTEET	39
LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Oulussa nuorisotyöttömyys on ilmiö, joka on koko ajan kasvussa ja edelleen vailla lopullisia ratkaisuja. Tutkimusta aiheesta on tehty vähän ja eri työllistymistoimien seuranta kaipaa tekijöitään. Oulun uudessa työllisyydenhoidon mallissa nuorten työllistymisen tukeminen on nostettu esille ja siihen pyritään puuttumaan kouluttamalla sekä aktivoimalla syrjäytymisvaarassa olevia nuoria (Oulun kaupunki 2010, hakupäivä 25.1.2010).

Nuorten Ystävät Ry on kolmannen sektorin yksityinen järjestö, joka tekee paljon yhteistyötä Oulun kaupungin sekä muiden julkisten toimijoiden kanssa. Oulussa toimii Nuorten Ystävät Ry:n työllistymiskeskus, jonka toiminta on suunnattu syrjäytymisvaarassa oleville työttömille nuorille aikuisille, vammaisille sekä pitkäaikaistyöttömille, joiden työllistymiselle on erityisiä esteitä (Nuorten Ystävät Ry 2010, hakupäivä 25.1.2010).

Työelämä tutuksi ja töihin oli Nuorten Ystävät Ry:n Tukkitien työllistymiskeskuksessa 1.12.2008 alkunsa saanut ESR-projekti, jonka kohderyhmänä olivat syrjäytymisuhan alla olevat oululaiset nuoret ja nuoret aikuiset. Projekti sai rahoitusta Pohjois-Pohjanmaan TE-keskukselta ja Euroopan sosiaalirahastolta (ESR), joka on yksi Euroopan unionin rakennerahastoista. ESR:n tavoitteisiin kuuluu työllisyyden edistäminen EU:n alueella ja se on tärkeä osa EU:n kasvua ja työllisyyttä koskevaa strategiaa, jolla pyritään auttamaan unionin kansalaisia kehittämään ammattitaitoaan ja työllistymismahdollisuuksiinsa. (ESF 2010, hakupäivä 18.3.2010.)

Projektin tavoitteena oli edistää osallistujien työllistymistä ja työmarkkinoilla pysymistä ja tähän pyrittiin kouluttamalla osallistujia sekä vahvistamalla ja tukemalla heitä sosiaalisesti. Tähän liittyen jokaisella nuorella oli oma työhönvalmentajansa ja projektin aikana osallistujille järjestettiin ryhmätapaamisia, toimintapäiviä, henkilökohtaisia keskusteluja sekä oman edistymisen seuranta. (Nuorten Ystävät Ry 2010, hakupäivä 18.3.2010.)

Projekti jatkui 31.5.2011 saakka ja siihen osallistuvat nuoret valittiin vuosittain yhteistyössä työvoimaviranomaisten ja Oulun kaupungin kanssa. Osallistuvista nuorista muo-

dostettiin ryhmiä, joiden toiminta koostui työmarkkinatuki- ja palkkatukijaksoista. Työmarkkinatukijakso oli kestoaltaan kaksi kuukautta ja sen aikana suoritettiin toimintakyvyn arviointia ja koulutuskokeiluita. Myös erilaiset työllistymistä tukevat koulutukset olivat mahdollisia ja osallistujat voivat esimerkiksi suorittaa tulityökortin, ensiapukortin tai hygieniapassin. Työmarkkinatukijaksoa seurasi palkkatukijakso, jolloin nuori pyrittiin työllistämään kuudeksi kuukaudeksi. (Nuorten Ystävät Ry 2010, hakupäivä 18.3.2010.)

Tutkimuksessa haastatellaan Työelämä tutuksi ja töihin –projektin osallistujia. Tutkimus on kvalitatiivinen haastattelututkimus, jonka aiheena ovat nuorten kokemukset osallisuudesta työllistymistä tukevissa palveluissa. Työllisyyspalveluiden lisäksi käsiteltäviä palveluita ovat myös muut sosiaali- ja terveyspalvelut, jotka ovat läheisesti yhteydessä työllisyyden hoitoon tai työttömyyden aiheuttamaan tuen tarpeeseen.

2 NUORTEN TYÖLLISTYMISSÄN TUKEMINEN

Alle 25-vuotiaiden työttömyyttä kutsutaan nuorisotyöttömyydeksi. Käsitteen tulkitseminen voi olla vaikeaa, koska useilla nuorilla opiskelujen päättäminen ja uran valinta merkitsee työskentelyä useissa eri työpaikoissa. Myös lyhyitä työttömyysjaksoja voi esiintyä. Tällainen nuorille tyypillinen liikkuvuus työmarkkinoilla lyhyine työpätkänsä ei välttämättä ole negatiivinen asia. Esimerkiksi opiskelun ohella lyhyet työpätkät ovat usein nuoren elämäntilanteeseen sopivia ja tuovat nuorelle työkokemusta. Tästä yksinkertainen esimerkki on kesätyön tekeminen. Nuorisotyöttömyydestä voidaan puhua vakavana ongelmana silloin, kun nuori ei vähäisen työkokemuksen tai puutteellisen koulutuksen takia pääse lainkaan työelämän alkuun. Nuori, jolla ei ole lainkaan työkokemusta, on heikoilla kilpailtaessa työpaikoista. (Tilastokeskus 2010, hakupäivä 17.3.2010.)

Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkistaman katsauksen mukaan Pohjois-Pohjanmaalla oli kesäkuussa vuonna 2011 keskimäärin 3 795 alle 25-vuotiaasta työtöntä. Nuorten työttömien osuus kaikista työttömistä työnhakijoista oli keskimäärin 18,1 prosenttia, joka on koko maan tasoa (13,7 prosenttia) korkeampi. Eniten työttömiä nuoria oli Oulussa, keskimäärin 2 104. Nuorisotyöttömyys on Pohjois-Pohjanmaalla yleisempää kuin koko maassa, vaikka valtakunnallisestikin ongelma on laaja. (Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus 2011, hakupäivä 10.8.2011.)

Työ- ja elinkeinoministeriön yhtenä painotuksena on nuorten työttömyyden alentaminen. Tavoitteena on järjestää jokaiselle alle 25-vuotiaalle työttömälle työnhakijalle koulutus- työpaja- tai työharjoittelutoimenpiteitä viimeistään kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen. (Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus 2010, hakupäivä 8.4.2010.)

Myös Oulun kaupunki on julkistanut vuonna 2009 toimenpideohjelman nimeltä Työllisyydenhoidon Oulun malli, jossa esitetyt toimenpiteet kohdistuvat erityisesti nuoriin. Painopisteitä ovat nuoren vastuu omasta tulevaisuudestaan sekä aktivoinnin merkitys; jokaisella nuorella tulisi olla koulutus- tai työpaikka, eikä pitkittynyttä, syrjäytymiseen johtavaa kehitystä tulisi ohjelman mukaan sallia. Työllisyydenhoidon Oulun malli –

toimenpideohjelmassa tehtyjen ehdotusten taustalla on pyrkimys kehittää työllisyysyhteistyötä. Toimenpideohjelmassa mainitaan kuntien, työ- ja elinkeinohallinnon sekä kolmannen sektorin yhteistyön painottuvan tällä hetkellä niihin vaikeasti työllistyviin, jotka ovat kuntien sosiaalipalveluiden sekä työ- ja elinkeinohallinnon yhteisiä asiakkaita. Pyrkimyksenä olisi laajentaa työllisyysyhteistyötä koskemaan kuntien ja valtion aluehallinnon lisäksi myös yksityissektoria, työmarkkinajärjestöjä, oppilaitoksia ja kolmatta sektoria. (Oulun kaupunki 2009, hakupäivä 9.4.2010.)

Valtakunnallisella tasolla nuorten työttömyyteen vaikutetaan lainsäädännön tasolla. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) säädettiin 2.3.2001. Lain on tarkoitus parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavien sijoittumista työhön avoimilla työmarkkinoilla. Lain tarkoitus on myös edistää pitkäaikaistyöttömien mahdollisuuksia koulutukseen sekä muihin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Lisäksi laissa säädetään toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 1 §.)

Lakia sovelletaan aktivointisuunnitelman laatimiseen alle 25-vuotiaalle työmarkkinatukeen oikeutetulle tai toimeentulotukea saavalle työttömälle nuorelle, jos seuraavat ehdot täyttyvät: työttömälle nuorelle on laadittu työnhakusuunnitelma ja hän on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana tai työttömyysturvalain mukaisen työttömyyspäivärahakauden ajan työttömyyspäivärahaa. Lakia sovelletaan myös, mikäli nuorelle on tehty työnhakuhaastattelu ja hänen pääasiallinen toimeentulonsa on viimeisen neljän kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen. 25 vuotta täyttäneet henkilöt kuuluvat lain piiriin vasta oltuaan työttömyystuen tai toimeentulotuen varassa pidemmän ajan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 3 §.) Osallistuminen aktivointisuunnitelman laatimiseen on velvoittavaa kaikille aktivointiehdon täyttävälle työttömille (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 10 §).

Aktivointisuunnitelma on lain keskeinen interventio. Työttömän henkilön kanssa yhteistyössä työvoimaviranomaiset ja kunnan sosiaaliviranomaiset laativat suunnitelman kaikille lain piiriin kuuluville. Aktivointisuunnitelmaan merkitään työttömän tiedot, aiemmat toimenpiteet ja niiden vaikuttavuus, arvio aikaisempien suunnitelmien toteutumisesta sekä toimenpiteet, joita voivat olla esimerkiksi työtarjoukset ja kuntouttava työtoiminta. Jos työvoimatoimiston arvion mukaan työttömälle ei voida kolmen kuukauden sisällä tarjota työtä, tulee aktivointisuunnitelmaan sisältyä kuntouttava työtoiminta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 189/2001, 8 §.) Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on pakollista sanktioiden uhallä vain alle 25-vuotiailla työttömille. Kuntouttava työtoiminta on työllistymisedellytyksiä parantavaa toimintaa, jonka sisältö päätetään yksilöllisesti aktivointisuunnitelmassa (Ala-Kauhaluoma, Keskitälo, Lindqvist & Parpo 2004, 27).

3 OSALLISUUS JA DIALOGISUUS

Osallisuus ja asiakkaan osallistuminen sosiaalityöhön ovat yhteydessä ihmisarvoon ja demokraattiseen yhteiskuntaan. Osallisuus on tutkimuksessa tärkein arvo, jonka toteutumista tutkitaan. Niirasen (2002) mukaan ihmisoikeuksien kanssa työskentelevillä ammattilaisilla on oltava kyky tunnistaa ihmisryhmät, joiden kohdalla oikeus osallistumiseen ei toteudu. Sosiaalialan eettisiin ohjeisiin kuuluu oletus asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan osallisuuden ensiarvoisuudesta sosiaalialalla (Osallistumisoikeus, Talentia). Juhilan (2006) mukaan osallisuus koskee sosiaalialan työn molempia osapuolia. Kyse on yhteistyöstä ja tiedon jakamisesta kumpaankin suuntaan, asiakkaalta työntekijälle sekä työntekijältä asiakkaalle. (Juhila 2006, 118–120.)

Osallisuus on paitsi osallistumista tuottavaa toimintaa, myös osallistumisen edellytys. Osallisuus tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja työntekijälle, sillä asiakas ei esimerkiksi ajattele vahvistavansa toiminnalla elämänhallintaansa, vaan pyrkii konkreettisiin parannuksiin tilanteessaan. (Niiranen 2002, 73–74.) Myös Särkelä (2001) puhuu hyvän asiakassuhteen vastavuoroisuudesta, jossa työntekijän ei pidä ”objektivoida” asiakastaan tarkastelunsa kohteeksi, vaan tämä tulisi ”subjektivoida” työntekijän rinnalle itse pohdittamaan kuinka hän voisi elämäntilanteessaan toimia mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Asiakkaan ei tulisi olla muutostyön kohde, vaan omaa elämäänsä toteuttava ja ohjaava subjekti. Yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on parhaimmillaan yhteinen, dialoginen kehitysprosessi, jossa molemmat osapuolet ovat sekä antajina että saajina. (Särkelä 2001, 27–29.)

Sosiaalialan työ, joka perustuu kumppanuussuhteeseen, on osallisuutta vahvistavaa. Sen osapuolet asettuvat samalle viivalle, kun kumpikin osapuoli nähdään täysivaltaisina kansalaisina. Sosiaalialan työ rakentaa täysivaltaista kansalaisuutta. Se voi yksinkertaisimmillaan olla asiakkaan osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämäänsä ja siihen liittyviin ratkaisuihin. Asiakkaan omista lähtökohdista nouseva tieto on asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin keskiössä, jolloin niitä voidaan arvioida ja muokata yhdessä. Osallistava sosiaalialan työ on interventionistista, mutta väliintulon tapa on osalli-

suutta vahvistava. Esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voi lisätä asiakkaan omaa uskoa mahdollisuuksiinsa. (Juhila 2006, 119–120.)

Juhila (2008) kirjoittaa, että kun lain kuntouttavasta työtoiminnasta säättämät aktivointitoimenpiteet ja niihin osallistuminen ovat toimeentuloturvan edellytyksenä, on kyse yksityisen vastuun lisäämisestä. Aktivointipolitiikan tavoitteena ovat itsestään huolehtivat kansalaiset, jotka osallistuvat hyvinvointiyhteiskunnan toimintaan ja ylläpitoon. Vastuullisuus on paitsi aktivointipolitiikan, myös muun aikuissosiaalityön tavoitteena. Vastuulliseen ihannekansalaisuuteen ainakin pyritään, vaikka tavoite ei välttämättä olekaan realistinen sikäli, että työllistyminen tai elämänhallinnan saavuttaminen olisi todennäköistä. Vastuullisuuden yksi muoto on aktiivinen asiakkuus. Asiakas osallistuu muun muassa suunnitelmien laatimiseen ja sitoutuu niihin. Aktiiviseen asiakkuuteen kuuluu myös tietoisuus omista oikeuksista, kuten sosiaalietuuksista ja palveluista. Aktiivinen asiakas ei ole kuitenkaan liian vaativa järjestelmää kohtaan, vaan sopivasti aktiivinen. (Juhila 2008, 54–56.)

Koska sosiaalialan asiakastyö perustuu olettamukseen, että jokaisella ihmisellä on mahdollisuuksia etsiä ja löytää ratkaisuja ongelmiinsa, nousee asiakastyön haasteeksi saada asiakkaat löytämään omat voimavaransa, joiden kautta paremman elämänlaadun voi saavuttaa. Asiakkaalla on oltava valtaa vaikuttaa omaan elämäänsä. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 132.) Pohjola (2010) kertoo artikkelissaan asiakkaiden kokemuksesta siitä, että työntekijä ei ole kohdannut heitä ihmisinä. Asiakkaat kaipaavat myötätuntoista työntekijää, joka kuuntelee ja puhuu tuttua kieltä. Työntekijän olisi tärkeää keskittyä kuuntelemaan asiakasta ilman kiirettä ja pitää huolta siitä, että puhuu tavalla, jonka asiakas ymmärtää. Tämä ei asiakkaiden kokemuksena aina toteudu. Avoin kohtaaminen, välittäminen ja asiakkaan tilanteen holistinen ymmärtäminen ovat ensisijaisia, jotta asiakkaalle syntyy kokemus hyvästä palvelusta ja osallisuudesta. Osallisuuden kokemus on edellytys vastuun kantamiselle ja osallistumiselle. (Pohjola 2010, 53–54.)

Tästä osallistavan sosiaalialan työn keskeisimmästä toteuttamisen välineestä Juhila (2006) käyttää termiä valtautuminen. Juhila viittaa Askheimiin, jonka mukaan käsite valtautuminen kertoo jo itsessään vallan siirtämisestä niille, joilla sitä ei ole. Valtautumisella on niin yksilöllinen kuin rakenteellinenkin ulottuvuutensa. Yksilöllisesti se kertoo oman elämän osallisuuden vahvistumisesta, ja rakenteellisesti oman elämän osallisuusmahdollisuutta heikentäviin epäoikeudenmukaisuuksiin puuttumisesta. Näin ollen valtautuminen on sekä päämäärä että väline. Valtautumisessa sosiaalialan työntekijän rooliin kuuluu toimia katalysaattorina, tukijana ja mahdollistajana. (Juhila 2006, 120–121.)

Osallistava asiakassuhde alkaa muodostua jo työntekijän ja asiakkaan ensikohtaamisissa. Särkelä (2001) puhuu työntekijän velvollisuudesta hyväksyä asiakas sellaisena kun hän on, ilman vaatimuksia. Vuorovaikutuksellisessa asiakassuhteessa työntekijän tulisi asettaa muutosvaatimuksia vain omaan osuutensa, mutta samalla kannustaa asiakasta löytämään omia tavoitteita. Näin työskentelysuhte on alusta alkaen kehitystä tukeva. (Särkelä 2001, 31–32.)

Dialogi tarkoittaa kuuntelevaa keskustelua, jossa molempien osapuolien näkemys todellisuudesta hyväksytään. Keskustelussa pyritään luomaan tilanne, jossa kumpikin osapuoli voi tarkastella tilannetta omasta todellisuudestaan käsin. Dialogi lisää työskentelyn tehokkuutta ja auttaa löytämään ratkaisuja ongelmatilanteisiin, mutta myös dialogisen keskustelun tuottama kuulluksi tuleminen kokemus voimaannuttaa asiakasta. (Dialogisuuden muodostaminen ammattilaisen ja perheen välillä, 2011, hakupäivä 26.5.2011.) Arnkil & Seikkula (2005) toteavat dialogisen keskustelun olevan ehto uuden ymmärryksen syntymiselle. Muutos tilanteessa tapahtuu dialogisessa prosessissa, joka sinällään on tavoite työskentelyssä. Dialogisessa työskentelyssä työntekijän ammattitaito pääsee parhaiten prosessin käyttövoimaksi, mutta perusajatus on, ettei yksi osapuoli voi kontrolloida vuorovaikutuskokonaisuutta. (Arnkil & Seikkula 2005, 25, 52.)

Dialogisuudessa pyritään yhteisen kielialueen rakentamiseen. Tällöin yhteinen ymmärtäminen on mahdollista. Kokemus riittävän yhteisestä ymmärtämisestä on myös yhteisen kielialueen löytymisen ehto. Kuulluksi tuleminen mahdollistaa kuuntelemisen ja toisten kokemuksista kiinnostumisen. Sosiaalisessa kanssakäymisessä työntekijän avulla

asiakas voi kasvattaa mahdollisuuttaan henkilökohtaiseen kehitykseen. Hän voi kurottautua pidemmälle kuin yksin. (Arnkil & Seikkula 2005, 106.)

Dialoginen orientaatio sosiaalialan asiakastyössä tarkoittaa sitä, että työntekijän ja asiakkaan välinen suhde nähdään kumpaankin vaikuttavana vuorovaikutussuhteena. Dialogi ei tarkoita täydellisen yhteisymmärryksen rakentumista, vaan näkemyserojen ja ongelmien tuomista kummankin osapuolen pohdittavaksi. Dialoginen orientaatio on nousemassa asiantuntijakeskeisyyden ja asiakaskeskeisyyden ohi keskustelussa ammatillisesta vuorovaikutuksesta. (Mönkkönen 2002, 56–57.)

Mönkkönen (1999) toteaa tutkimuksessaan, että sosiaalialan ammattilaiset kokevat, että vastavuoroisuus asiakassuhteessa, eli kokemus ystävyydestä tai ihmissuhteen muodostumisesta, on irrotettava ammatillisesta suhteesta. Ammatillisuus ei ammattilaisen näkökulmasta sisällä sitä, että asiakas vaikuttaa sanoillaan työntekijään. Käsitys ammatillisuudesta ei jätä tilaa dialogiselle vuorovaikutukselle, kun vaikuttavuutta asiakassuhteessa ei pidetä hyväksyttävänä. Sosiaalialan työntekijät kokevat, että vuorovaikutus on ammatillista silloin, kun asiakas ei kykene vaikuttamaan henkisesti työntekijään. Tämä asenne on este dialogisuuden toteutumiselle. (Mönkkönen 1999, 3.)

Ammattilaisen voi olla vaikeaa myöntää tietämättömyytensä, sillä se murentaa hänen asiantuntijuuttaan. Yhteisen tietämättömyyden ja ihmetyksen löytäminen on kuitenkin tärkeä osa dialogista asiakastyötä. Työntekijän on uskallettava myöntää, että hänellä ei ole riittävästi tietoa kaikista asioista. Silloin työntekijä ja asiakas voivat yhdessä rakentaa uutta tietoa ja etsiä ratkaisua ongelmaan. Tämä on työntekijän mahdollisuus kohdata asiakas avoimesti ja muodostaa suhde tämän kanssa. (Mönkkönen 2007, 95-96.)

Työntekijä on dialogisessa asiakastilanteessa läsnä sekä ammattilaisena että kokevana yksityishenkilönä. Tarkoituksena on ymmärtää paremmin toista osapuolta ja hänen tavoitteitaan, jolloin voi paremmin ymmärtää myös omia lähtökohtiaan. (Arnkil & Seikkula, 2005, 89). Työntekijän on erotettava toisistaan substanssiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. Substanssiosaamisen on välityttävä vuorovaikutusosaamisen kautta, jolloin sen merkitystä ei ylikorosteta eikä se johda asiantuntijakeskeisyyteen. (Mönkkönen 2007, 22, 96).

Onnistunutta dialogista keskustelua on vaikea jälkikäteen eritellä. Keskustelun yksityiskohtien sijaan mieleen jää jaettu tunnekokemus eikä voida määritellä kuka mitään sanoi. Ongelman sisältö on asiakkaalle ensisijainen, mutta työntekijälle sisällön lisäksi myös keskustelun laadun tulisi olla huomion kohteena. Kun työntekijän näkökulma ei ole ongelmakeskeinen vaan dialoginen, hän voi todella paneutua asiakkaan määrittelemään ongelmaan sen sijaan, että määritteli ne itse. Näin asiakkaan lähtökohtana oleva ongelma tulee tehokkaasti työskentelyn keskiöön. (Arnkil & Seikkula 2005, 93).

4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää nuorten osallisuutta työllistymistä tukevissa palveluprosesseissa. Näitä palveluita ovat julkiset ja kolmannelta sektorilta julkisin varoin ostetut sosiaali-, työllistymis- ja terveysterveyst. Kyseisten palvelujen toimintaa ja tehokkuutta kehittää asiakkaan oma osallisuus, joten tarkoitus on tavoittaa työllistymiseensä tukea tarvitsevien nuorten asiakkaiden kokemuksia tämän sosiaalialan peruslähdekohdan toteutumisesta ja löytää teoreettisesti perusteltuja ja tutkimusaineistoon pohjautuvia kehittämissuhteita.

Työelämän tilaus tutkimukselle on olemassa, sillä työllistymistä tukevat palveluntarjoajat tarvitsevat tietoa asiakkaan kokemuksesta tarpeista ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Tutkimustieto antaa perusteita toiminnan muutokselle ja vaikutuspyrkimyksille. Tutkimuksen tilaajalle, Nuorten Ystävät Ry:lle on tärkeää ymmärtää asiakkaidensa aiempia kokemuksia työllistymistä tukevista palveluista palveluidensa kehittämistä varten. Nuorten Ystävät Ry tekee yhteistyötä julkisten palvelujen kanssa sekä Työelämä tutuksi ja töihin -projektin puitteissa että muissa yhteyksissä. Heillä on mahdollisuus yhteistyökanaviensa kautta vaikuttaa muihin toimijoihin, jotta oululaisten nuorten työllistymisen tukeminen tehostuisi.

Tutkimustehtävä on:

Millaisia kokemuksia nuorilla on osallisuudestaan työllistymistä tukevissa palveluissa?

Työllistymistä tukevilla palveluilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa niitä sosiaali-, työllistymis- ja terveysterveyst, joiden asiakkaina nuoret ovat olleet työttömänä ollessaan. Käytännössä näitä palveluja ovat Työ- ja elinkeinotoimiston palvelut, Kansaneläkelaitoksen palvelut, sosiaalitoimi, Luovin koulutuspalvelut, vammais- ja terveysterveyst palveluista erityisesti mielenterveysterveyst. Tutkimus perustuu työllistymiseensä tukea tarvitsevien alle 25-vuotiaiden nuorten asiakkuudelle näissä palveluissa.

Ammatillisena tavoitteena oli lisätä ymmärrystä nuoren asiakkaan osallisuuden ja oman toimijuuden merkityksestä sosiaalialan työssä. Etiikka on sosiaalialalla jatkuvasti läsnä kaikessa työssä ja ihmisoikeus sekä osallisuus ovat perusteita eettiselle toiminnalle. Asiakkaan näkökulman ymmärtäminen on lähtökohta kompetenssien mukaiselle asiakaslähtöiselle ja eettiselle työotteelle. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2009, 14–16.) Tutkimusta tehtäessä asiakkaita kohdeltiin tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Asiakkaiden yksilöllisiä kokemuksia pidettiin arvokkaana tutkimustietona ja haastattelutilanteeseen pyrittiin luomaan turvallinen ja luottavainen ilmapiiri, jotta asiakkaan ja haastattelijoiden välille muodostui osallisuutta edistävä vuorovaikutussuhde. Tavoitteena oli kasvattaa ammatillisen osaamisen perusteita pohtimalla, sisäistämällä ja toteuttamalla näitä asioita tutkimusta tehtäessä.

Sosiaalialan ammattilaisen on kyettävä arvioimaan työnsä lähtökohtia (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2009, 28). Opiskelun aikana reflektiokykyä harjaannutettiin ja opinnäytetyön tekeminen oli viimeinen harjoitus siihen ennen siirtymistä työelämään. Opinnäytetyöprosessi vaati jatkuvaa itsekontrollia sekä omien motiivien pohtimista ja kriittistä analysointia. Oma suhtautuminen asiakkaaseen ja asiakastyöhön joutui koetukselle, kun tausta-ajattelu oli tutkimusprosessin aikana jatkuvan tarkastelun alla. Omien lähtökohtien tiedostaminen ja arviointi lisäsivät valmiutta sosionomin ammattitaidon kehittämiseen ja arviointiin. Tutkimuksen aineiston analysointivaiheessa reflektiokyky oli ensiarvoista. Koska tutkimuksesta nouseva tieto perustuu aineistoon, eikä tiukasti mihinkään tiettyyn teoriaan, oli tärkeitä tiedostaa oman ymmärryksen lähtökohdat ja ennakko-oletukset.

4.2 Tutkimuksen metodologiset perusteet

Tutkimus on metodologiselta lähtökohdaltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Tarkoitus on tutkia ihmisten kokemuksia ja lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Tavoite ei ole löytää ehdotonta ja mitattavaa totuutta, vaan tuoda esille tutkittavien kokemuksista uutta eli sellaista mikä ei ole välittömästi havaittavissa. (Vilka 2005, 98.) Laadullinen tutkimus perustuu ajatukselle todellisuuden moninaisuudesta. Tapahtumat ovat aina suhteessa toisiinsa, eikä niitä voi pilkkoa mielivaltaisesti. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157.)

Varto (1992) puhuu elämismaailmasta, jossa yhdistyvät ihminen ja ihmisen maailma. Elämismaailma on merkitysten maailma, jossa ihmisen toimet ja valinnat ilmentävät merkityksiä, jotka ihminen luo. Tutkimus tapahtuu tässä elämismaailmassa, joten tutkija tulee osaksi sitä. Tutkijan oma tapa ymmärtää tutkittava aihe on jatkuvasti läsnä tutkimuksen teossa. Ulkopuolelta tarkkailu ei ole mahdollista. Tämä objektiivisuuden mahdollisuus otetaan huomioon ja se on tutkimuksen tekemisessä jatkuvasti läsnä oleva taustaoletus. (Varto 1992, 23–27.)

Tutkimus on tieteenfilosofialtaan fenomenologinen ja hermeneuttista tutkimusotetta soveltava. Fenomenologis-hermeneuttisessa tieteenfilosofiassa ihminen on sekä tutkija että tutkimuksen kohde. Ymmärtäminen ja tulkinta ovat keskeisessä osassa. Keskeisiä käsitteitä ovat kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 33–35.) Fenomenologisessa tieteenperinteessä tuodaan esiin tutkijan ennakkoluulottoman havainnoinnin tärkeys. Ilmiö tulee kuvatuksi sellaisena kuin se on, ilman teoreettista redusointia. (Varto 1992, 86–87.)

Hermeneuttinen ymmärtäminen tutkimuksessa tarkoittaa ilmiöiden merkityksen oivaltamista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 33–35). Hermeneuttinen kehä kuvaa ymmärryksen kehittymisen tapaa. Ymmärtäminen alkaa tietyistä lähtökohdista ja palaa takaisin niiden ymmärtämiseen. (Varto 1992, 69.) Tutkimuskohteen ymmärtämisessä tämä tarkoittaa sitä, että oman ajattelun lähtökohtien oivaltaminen vapauttaa niiden kahleista ja mahdollistaa tutkimuskohteen ymmärtämisen vapaana omista esteistä ymmärtää tutkimuskohde. Hermeneuttinen kehä on toiminut tutkimuksen eri vaiheissa ajattelun tukena.

Tutkimus on tapaustutkimus. Tutkimuskohteena on yksittäinen joukko tutkittavia, joita ei erikseen valikoida mistään laajemmasta kokonaisuudesta. Kyseessä on yksittäinen tapaus, joka pyritään ymmärtämään holistisesti ja yhteydessä ympäristöönsä. Tavoitteenamme on lisätä ymmärrystä tästä tietyistä tutkittavasta tapauksesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125–126; Laine & Jokinen 2007, 9–10.) Tapaustutkimus on sopeva lähestymistapa tutkimukseen, koska siinä pyritään tutkimaan kokonaisuutta eikä tapausta voida tutkia kokeellisesti tai kontrolloida siihen vaikuttavia tekijöitä (Ahonen, Saari, Syrjälä & Syrjäläinen 1994, 12–13).

4.3 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Tutkimuksen keskeiset aihealueet poimittiin ja haastateltavat vastasivat niihin jokaiseen (Vilkka 2005, 101). Haastattelija varmisti, että kaikki teema-aiheet käsiteltiin, mutta kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä ei määrätty etukäteen vaan tilanne oli vapaa-muotoinen. Teemahaastattelussa tärkeää oli ihmisen oma tulkinta aiheesta, sillä jokainen yksilö antaa todellisuudelle omia merkityksiään. (Hirsjärvi & Hurme 1993, 48.) Tutkimukselle teemahaastattelu oli hyvä aineistonkeruumenetelmä, koska tarkoitus oli pureutua haastateltavan kokemuksiin ja tulkintoihin aiheesta. Tämä onnistui, kun aineisto oli omasanaista. Kuitenkin teemojen tuoma struktuuri piti haastattelun suurimmaksi osaksi aiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tutkimuksen tekijät eivät ole kokeneita haastattelijoita, joten teemojen tuoma tuki oli tarpeen.

Teemahaastatteluissa apuna oli teemarunko (Liite 1), jonka tutkijat laativat etukäteen. Teemarunkoon koottiin viitekehyksen perusteella tutkimusongelmaan liittyviä teemoja, joista muokattiin haastattelutilanteessa haastattelukysymyksiä. Teemarungon kuusi teemaa olivat **1. asiakkuus, 2. suunnitelmien tekeminen ja tavoitteiden asettaminen, 3. oma osallistuminen suunnitteluun, 4. oman tiedon huomioonottaminen, 5. tiedon jakaminen** sekä **6. asiakkaan ja työntekijän välinen suhde**. Teemat johdettiin aiheeseen liittyvän tietoperustan pohjalta.

Asiakkuus teemana selvitti, missä työllistymistä tukevissa palveluissa haastateltava on ollut asiakkaana ja millaisia toimenpiteitä tai tukea hän on saanut. **Suunnitelmien tekeminen ja tavoitteiden asettaminen** liittyi tutkimuksen tietoperustassa esiin tulleen aktivointisuunnitelmaan. Kysymyksellä selvitettiin kokemuksia suunnitelman laatimisesta. **Oma osallistuminen suunnitteluun** oli oma teemansa. Tutkimuksen tietoperustassa tulee ilmi, että aktivointitoimenpiteiden on otettava asiakas mukaan suunnitteluun tasavertaisena kumppanina, jotta keskeiset arvot asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja osallisuus täyttyisivät.

Asiakkaan **oman tiedon huomioonottaminen** on keskeinen asia aktiivisessa asiakkuudessa. (Juhila 2006, 118–120.) Oman tiedon **huomioonottaminen** oli siksi myös yksi

teema-alue. Täysivaltainen kansalaisuus vaatii asiakkaan osallisuuden vahvistamista ja oman tilanteen hallitsemista. Tähän päästään, kun asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on tasavertainen ja asiakkaan omat tiedot dialogin keskiössä. Palveluohjauksen ja muun tiedon välittämisen tilannetta haluttiin selvittää teema-alueella **tiedon jakaminen**. Tietoa kulkee asiakkaalta työntekijälle ja sitä pitäisi kulkea myös työntekijältä asiakkaalle. **Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde** on osa sekä asiakaslähtöisyyttä että aktiivista asiakkuutta. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on osallisuutta lisäävä, jos se on tasa-arvoinen ja dialoginen.

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin myöhemmin. Tutkijoita oli haastattelussa mukana kaksi ja kumpikin osallistui jokaisen haastattelun tekemiseen ja kysymysten esittämiseen. Tutkijat sopivat ennen haastattelua, kumpi avaa keskustelun mistäkin teema-aiheesta. Teemahaastattelun kulkua ohjailtiin ja sopeutettiin kunkin haastateltavan mukaan. Kysymyksiä selvennettiin tarvittaessa haastateltavalle sekä tehtiin tarkentavia lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2000, 195.) Teemahaastattelussa oli myös mahdollista tarkistaa, että haastateltava ymmärtää sanat, joita kysymyksissä on käytetty (Vilkkä 2005, 104–105). Haastattelu kulki haastateltavan ehdoilla.

4.4 Aineiston keruu ja kohderyhmä

Haastateltavat olivat Työelämä tutuksi ja töihin – projektin osallistujia eli he olivat täysi-ikäisiä nuoria, jotka tarvitsevat apua työllistymiseensä. Haastattelimme viittä projektin osallistujaa. Teemahaastattelussa aineiston keruussa pyritään saavuttamaan pikemminkin syvyyttä kuin laajuutta aiheessa (Ahonen ym. 1994, 152). Haastateltavien vähäinen määrä mahdollisti tämän.

Haastateltaviin saatiin yhteys vierailemalla Työelämä tutuksi ja töihin –projektin tiloissa tervehtimässä heitä 27.5.2010. Heille kerrottiin tutkimuksesta ja haastattelusta pääpiirteissään ja jaettiin jokaiselle haastattelulupapyyntö. (Liite 2). Haastattelulupapyyntöissä kerrottiin tutkimuksesta ja siinä oli liitteenä suostumuslomake haastatteluun osallistumiseen. Halukkaat ilmoittivat suostumuksestaan sanallisesti ja toimittivat allekirjoitetut suostumuslomakkeet tutkijoille saman tien.

Nuorten Ystävät Ry toimi yhteyskanavana tutkijoiden ja haastateltavien välillä siten, että he mahdollistivat tutkijoiden vierailun haastateltavien luona ja tarjosivat tilat haastatteluille. Haastattelut toteutettiin kesäkuussa 2010 siten, että ne olivat osa haastateltavien Työelämä tutuksi ja töihin -projektiin liittyvää toimintaa, eivätkä vaatineet tutkimukseen osallistujilta erityisjärjestelyjä, kuten erikseen haastattelupaikalle saapumista.

Teemahaastattelut toteutettiin niin, että tutkittavia haastateltiin yksilöhaastatteluissa Nuorten Ystävät Ry:n tiloissa Tukkitiellä. Haastattelussa esitettiin kysymyksiä teemarungon mukaan ja kysyttiin tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut nauhoitettiin, jotta haastattelujen aikana ei jouduttu tekemään muistiinpanoja vaan tutkijat voivat keskittyä haastatteluihin. Haastattelut kestivät noin puoli tuntia ja olivat tunnelmaltaan rauhallisia. Haastattelut sujuivat suunnitelman mukaisesti, mutta tarkentavia kysymyksiä kysyttiin kaikissa haastatteluissa runsaasti. Tarkentavat kysymykset olivat tarpeellisia riittävän aineiston saamiseksi, kun haastateltavat esimerkiksi ymmärsivät kysymyksen eri tavalla kuin haastattelijat sen tarkoittivat.

4.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi aloitettiin litteroimalla haastattelut tekstimuotoon pian haastattelujen toteuttamisen jälkeen. Litterointi tarkoittaa haastattelujen muuntamista tekstimuotoon sanatarkasti (Kananen 2008, 80). Litterointi suoritettiin huolella tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi. Se on myös jo osaltaan aineiston läpikäymistä analyysia varten, joten se on tärkeä työvaihe, joka voi viedä runsaasti aikaa ja olla työlästä tehdä. (Vilkka 2005, 115–116.) Litteroimme aineiston kokonaan eli sanatarkasti ja aineistoa karsimatta. Litteroitua aineistoa syntyi 30 sivua. Litterointi oli aikaavievä vaihe analyysissa.

Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston analyysin perusmenetelmä, joka on pohjimmiltaan tekstianalyysia. Sisällönanalyysissa etsittiin tekstin merkityksiä ja järjestettiin aineisto selkeään muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104–105.) Tavoitteena oli löytää aineistosta tyypillinen kertomus (Vilkka 2005, 140). Tutkimuksen tuottama tieto nousi kokonaan itsestään aineistosta, eikä mikään teoreettinen perusta ohjannut aineiston analyysia. Viitekehys heijastui aineistoon vain haastattelun pohjana olleiden teemojen kautta.

Tutkijoiden oli osattava sisällönanalyysivaiheessa irrottautua aiemmin käsittelemästään teorialiedosta, jotta aineiston oma ääni tuli esille. Aikaisemmilla tiedoilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla osaa aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Hermeneuttisen kehän soveltaminen ajattelun tueksi auttoi tutkijaa vapautumaan näistä lähtökohdista. Pelkistettyjen ilmausten kokoaminen ryhmiksi ja ryhmien nimeäminen tehtiin uusiksi useamman kerran, kun huomattiin, että teorialieto aiheesta vaikuttaa jakoon. Tästä vaikutuksesta pyrittiin tietoisesti eroon pohtimalla oman ajattelun taustoja työskentelyn eri vaiheissa. Lisäksi tutkijat pitivät taukoa haastattelujen tekemisen ja analysoinnin välissä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen: redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Redusointi eli pelkistäminen tarkoittaa sitä, että auki kirjoitettua haastatteluaineistoa tiivistettiin ja pilkottiin osiin. Siitä poistettiin epäolennainen, joten jäljelle jäi se osa aineistosta, joka vastaa tutkimustehtävään. (Tuomi & Sa-

rajärvi 2009, 108–110.) Aineistosta löytyneet tutkimustehtävään vastaavat kohdat muokattiin pelkistetyiksi ilmauksiksi eli alkuperäisilmausten sisältö tiivistettiin muutamaaan sanaan. Pelkistetyt ilmaukset käytiin uudelleen läpi ja karsittiin pois niitä, jotka eivät vastanneet tutkimustehtävään. Pelkistettyjä ilmauksia tehtiin pitäen mielessä, että ilmauksen on kerrottava olennainen alkuperäisilmauksesta ja oltava ryhmittelykelpoinen.

Klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineiston samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset yhdistettiin ryhmiksi (Liite 3). Tässä vaiheessa aineiston rakenne alkoi hahmottua. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Klusteroituja ilmauksia ryhmiteltiin kahdella eri tavalla, sillä ensimmäinen tapa ei tuottanut tuloksia. Ensimmäinen ryhmittely tehtiin siten, että jaettiin eri ilmaukset niin sanotusti negatiivisiin ja positiivisiin eli osallisuutta estäviin ja edistäviin tekijöihin. Jaottelua pohdittaessa tuli selväksi, että tämä jako tuottaa vain vähän lisäarvoa tutkimuksen kannalta. Tällainen jaottelu olisi mahdollistanut tutkimustulokset vain estävien ja edistävien tekijöiden luettelemisen tasolla. Tutkijat päätyivät pohdintojen kautta toisenlaiseen jaotteluperustaan. Alkuperäisen teemarungon teemat eivät olleet pohjana klusteroinnille vaan ryhmät muodostuivat aineiston mukaan. Tutkijat pyrkivät tiedostamaan teemarungon vaikutuksen haastattelujen kulkuun ja siten aineiston sisältöön ja rakenteeseen. Teemarungon vaikutus aineiston sisältöön hyväksyttiin eikä sitä pyritty keinotekoisesti poistamaan esimerkiksi jättämällä huomiotta joitakin haastattelujen ilmauksia, mutta sitä vältettiin lajittelun perustana.

Klusteroinnin jälkeen aineisto abstrahoitettiin eli ryhmät nimettiin pelkistettyjen ilmausten sisällön mukaan. Syntyneistä teemoista pyrittiin luomaan pääluokkia jakamalla ryhmiä eri tavoin samankaltaisuuksien mukaan, mutta tämä lähestymistapa ei tuottanut tulosta. Tuloksia tarkastellessa kävi selväksi, että ryhmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään hierarkkisella tavalla, jota voidaan kuvata kuviolla (Liite 3.) Hierarkkisuus sinänsä muodostaa pääluokan, jonka alla ryhmät muodostavat kuvion, joka kertoo itsessään joitain aineiston luonteesta.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on huomata, että luotettavuuden kriteerinä on pitkälti tutkija itse. Tutkijat varmistivat, että heidän näkemyksensä vastaavat tutkittavien käsityksiä. Pyrittiin varmistamaan, että tutkija ja haastateltava ymmärtävät käyttämänsä termit samalla tavalla ja ottamaan huomioon tutkijan ennakko-oletukset. Tutkijat kysyivät tarkentavia kysymyksiä haastatteluissa varmistaakseen ymmärtäneensä oikein. Luotettavuutta arvioitiin koko tutkimusprosessin ajan. (Eskola & Suoranta 2000, 211–212.) Tutkimuksen edetessä tehdyt valinnat raporttoitiin ja perusteltiin. Tarkkuus selostettaessa tutkimuksen edistymistä lisää tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 217). Raporttiin on kuvailtu kaikki tutkimuksen vaiheet.

Lincoln & Guba (1985) edustavat konstruktivistista eli naturalistista tutkimusparadigmaa ja esittävät, että kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus riippuu siitä, ovatko tutkimuksen tulokset huomioonottamisen arvoisia eli ovatko ne merkittäviä. Todellisuuden olemusta ei voida yksiselitteisesti tietää, joten perinteiset yksinkertaiseen realismiin ja kausaliiteettiin perustuvat kriteerit tutkimuksen luotettavuuden määrittämiseen eivät riitä. Siksi toisenlainen lähtökohta on välttämätön. Tutkijan on kyettävä vakuuttamaan lukijansa, että tutkimuksen tekemät löydökset ovat huomioonottamisen arvoisia. (Lincoln & Guba 1985, 290, 294–295.) Raportissa pyritään tuomaan esille, että aineiston keruuta ja analyysivaiheessa on tavoitettu olennainen tutkimuskohteesta, eli nuorten kokemuksista.

Perinteisesti kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta on arvioitu neljällä kysymyksellä, joihin on vastattava. Kriteerit ovat perinteisesti totuusarvo eli kuinka tulosten todellisuus voidaan osoittaa luotettavaksi; sovellettavuus eli ovatko tutkimuksen tulokset sovellettavissa myös muihin tapauksiin; pysyvyys eli tutkimuksen tulosten toistettavuus samanlaisessa tutkimusasetelmassa ja neutraalius eli tutkimustulosten riippumattomuus tutkijan omista ennakkoluuloista ja motiiveista. (Lincoln & Guba 1985, 290–291.)

Lincolnin ja Guban (1985) mukaan näiden perinteisten osa-alueiden kriteereinä voidaan pitää uskottavuutta, siirrettävyyttä, varmuutta ja vahvistettavuutta. Perinteistä jakoa ei sinällään tarvitse hylätä, mutta kriteerit kysymysten täyttymiselle ovat toiset, kun todel-

lisuutta ei voida määrällisesti osoittaa tietynlaiseksi. Uskottavuus on vastine perinteiselle sisäiselle validiteetille. Uskottavuuden saavuttamiseksi tutkimus on suoritettava niin, että moninaiset todellisuudet, jotka ovat olemassa yhden ainoan todennettavan todellisuuden sijasta, ovat riittävästi esitettyinä. Todellisuutta ei tunneta suoraan sellaisena kuin se on, koska tällöin ei olisi syytä tehdä tutkimusta. Kokemusten tutkimus on lukuisien eri todellisuuksien yhteensovittamista ja niistä yhteisten piirteiden hakemista. Uskottavuutta tutkimuksessa lisää pyrkimys dialogisuuteen haastattelutilanteessa sekä haastattelujen litteroiminen sanatarkasti, jotta voitiin varmistua, että mitään tutkimuksen kannalta olennaista ei haastattelu- tai litterointivaiheessa jää huomaamatta. Aineistoa luokiteltiin sisällön analyysin keinoin useaan kertaan, jotta löydettiin olennaisin tieto kertomusten joukosta. Analyysivaihe tehtiin uusiksi kunnes analyysissa tehty luokittelut olivat hermeneuttisen pohdinnan perusteella asianmukaiset. (Lincoln & Guba 1985, 294–300.)

Siirrettävyys tarkoittaa tutkimuksen siirtämistä toiseen tai laajempaan joukkoon, mutta tämän toteutuminen on sidoksissa kontekstiin. Siksi se on ristiriidassa uskottavuuden kanssa. Jotta siirrettävyys voisi toteutua empiirisesti, olisi tutkimusasetelman oltava eri kohderyhmässä samanlainen kuin alkuperäisessä tutkimuksessa. Uskottavuus kuitenkin vaatii ottamaan huomioon todellisuuden moninaisuuden, joten siirrettävyyden vaatima tutkimusasetelman stabiilius ei ole mahdollinen. Näin ollen vastuu siirrettävyyden toteutumisesta ei ole alkuperäisen tutkimuksen suorittajan harteilla, vaan sen henkilön, joka haluaa suorittaa tutkimustulosten toistamisen eri tilanteessa. Tapaustutkimus ei ole sellaisenaan siirrettävissä eli toistettavissa eri tapauksessa. Tutkimuksessa kuvataan mahdollisimman tarkasti tutkimuksen haastateltavat sekä tutkimuksen olosuhteet, jotta mahdollinen siirtäminen eri konteksteihin on mahdollista. Tutkimuksen aikana on kuvattu tutkimuksen olosuhteita ja haastateltavia mahdollisimman rehellisesti, mutta myös yksinkertaisesti ja asiaan keskittyen, jotta siirtäminen mahdollistuu. (Lincoln & Guba 1985, 296–298.)

Varmuus ja vahvistettavuus ovat vastineita perinteisen tutkimuksen reliabiliteetin ja objektiivisuuden vaatimuksille. Lincolnin ja Guban (1985) mukaan uskottavuuden osoitus on riittävä osoitus varmuudesta. Sitä ei tarvitse erikseen osoittaa kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa voitaisiin tehdä esimerkiksi varmistusmittauksin. Varmuus syntyy tutkimuksessa huolellisesta raportoinnista, joka on tutkimuksessa luotettavuuden avainasia,

sekä arvioinnista, jonka tekevät ohjaajat ja vertaisarvioijat. Vahvistettavuus varmistetaan myös tutkimuksessa raportoinnin ja tutkijoiden huolellisuudella. (Lincoln & Guba 1985, 298–299, 316–323.)

4.7 Tutkimuksen eettisyys

Hyvät tieteelliset käytännöt ja tutkimuksen kriteerit täyttävät menetelmät varmistavat tutkimuksen eettisyyden. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen, Tutkimuseettinen neuvottelukunta, hakupäivä 25.1.2010.) Rehellisyys ja huolellisuus ovat ehdottoman tärkeitä tutkimustyössä. Tutkijat osoittavat huolellisuutta raportoimalla kaikki tutkimuksen vaiheet sekä omat tutkimusta koskevat päätöksensä. Epärehellisyyttä kuten plagiointia vältetään. Tutkimusprojektin aikana käytetään tuoreita lähteitä, joihin viitataan oikealla tekniikalla. (Hirsjärvi ym. 2004, 27.) Tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys sinänsä. Aihetta, tutkimusmenetelmää tai tutkimustehtävää ei ole valittu siten, että ne olisivat tutkijalle mahdollisimman helppoja, vaan ne on valittu aidosti tutkimuksen tarkoitus huomioonottaen. (Hirsjärvi ym. 2004, 26.)

Tutkimussuunnitelman valmistuttua tutkimukselle haettiin lupa sekä Nuorten Ystävät Ry:n hallitukselta että Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden yksiköltä. Nuorten Ystävät Ry hoiti yhteydenpidon haastateltaviin, joten tutkijoiden ei tarvinnut hankkia esimerkiksi heidän yhteystietojaan. Suostumus haastatteluun pyydettiin haastateltavilta kirjallisena lomakkeella, jossa selitettiin tutkimuksen luonne sekä kerrottiin, että tutkijat eivät paljasta haastateltavien henkilöllisyyttä kenellekään. Nuorten Ystävät Ry:n henkilökunnan oli mahdollista havaita, ketkä haastatteluhuoneeseen saapuivat, mutta tutkijat eivät erikseen kertoneet heille osallistujista. Henkilökunta oli huomaavaisesti muissa tiloissa haastattelujen ajan. Tutkimuksen luonne ja haastateltavien asema selitettiin haastateltaville myös suullisesti. Haastateltavien itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin ja tutkimuksesta oli mahdollista kieltäytyä. Tutkimuksessa oli erityisen tärkeää tutkimusetiikan kannalta tuoda haastateltavien tietoon, että he voivat kieltäytyä tutkimuksesta, vaikka se tehtiinkin yhteistyössä Työelämä tutuksi ja töihin –projektin kanssa. Oli tärkeää, ettei haastateltaville tullut sellaista käsitystä, että osallistuminen oli välttämätöntä. Tämä täytyi ottaa huomioon suostumusta pyydettyä. (Hirsjärvi ym. 2004, 26–27.)

Tutkimusprosessin aikana tai sen jälkeen ulkopuolisille ei kerrottu mitään tutkimuksessa esiin tulleista asioista. Kaikki aineisto haastatteluista, sekä haastattelujen nauhoitukset että litteroinnit, tuhottiin tutkimuksen valmistuttua. Näin varmistettiin haastateltavien anonymiteetti tutkimuksen aikana. Raportin kirjoituksessa haastateltaviin viitataan siten, ettei henkilöllisyys paljastu. Viittaukset esimerkiksi asuinpaikkaan tai sukupuoleen jätettiin kirjoittamatta. Tutkimuksessa ei aineiston keruun jälkeen eritellä eri palvelujärjestelmän toimijoita vaan puhutaan yleisesti palveluista. Tämä takaa sen, että tutkimuksesta ei ole vahinkoa millekään toimijalle. Kun negatiivisia asioita nousi esille aineiston keruun aikana jostakin tietystä toimijasta tai henkilöstä, sitä ei lopullisessa tutkimuksessa tuoda esille muuten kuin yleisenä palveluihin liittyvänä ongelmana.

Kyseessä on tilaustutkimus, mikä on huomioitava myös eettiseltä kannalta. Tutkimuksen aihe ja tilaus tulivat työelämästä ja suoraan Nuorten Ystävät Ry:ltä, mutta tutkimusvalinnat tehtiin tutkimuksellisin perustein. Tutkijat itse tekivät tutkimukseen liittyvät päätökset ilman Nuorten Ystävät Ry:n osallistumista tutkimussuunnitelman tekemiseen. Tutkimuksen toteutus tapahtuu Nuorten Ystävät Ry:n tuella, mutta edelleen tutkimukseen liittyvät valinnat ovat tutkijoiden harkinnan mukaisia. Raportti toimitetaan Nuorten Ystävät Ry:lle.

5 NUORTEN KOKEMUKSIA OSALLISUUDESTAAN TYÖLLISTYMISTÄ TUKEVISSA PALVELUISSA

Nuorten kertomukset järjestysivät ryhmiin, jotka voidaan nähdä systemisesti toisiinsa liittyvinä ja hierarkkisin kokonaisuuksina (Liite 3). Nuorten kokemusten ytimessä on kysymys osallisuuden kokemuksesta ja siihen liittyvistä tekijöistä. Niistä nousee selkeästi kokemus siitä, kuinka eri asiat liittyvät toisiinsa eri tasoilla ja niihin kohdistettu kritiikki muuttuu sen mukaan, mitä kauempana henkilöstä itsestään taso on. Lähimpänä nuorten omaa itseä olivat sisäiset tekijät, jotka liittyvät osallisuuteen. Itsestä sisältä lähtevää syytä nuoret eivät tunnistanee juurikaan, mutta sisäisen kokemuksen merkitys osallisuudelle tuli ilmi. Kokemukset rajallisista vaikutusmahdollisuuksista sekä oman motivaation puute ovat nuorten tunnistamia sisäisiä osallisuuden kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä. Oman toiminnan vaikutus osallisuuden kokemukseen oli selkeämpi ja nuoret mainitsivat sen useammin.

Kokonaan ulkoisia tekijöitä nuoret tunnistivat huomattavasti useampia ja niistä nousi esille sekä osallisuuden kokemusta haittaavia että edistäviä tekijöitä. Työntekijän toiminta sijoittuu systemisesti nuorten oman toiminnan ja palvelujärjestelmän väliin. Palvelujärjestelmän toiminnasta nuoret kuvailivat sekä osallisuuden kokemusta haittaavia että edistäviä tekijöitä. Eri tekijät heijastuivat nuorten kertomuksissa toisiinsa. Työntekijöiden virheet ja onnistumiset näkyvät nuorten suhtautumisessa palvelujärjestelmään ja palvelujärjestelmän puutteet ja edut heijastuvat suhtautumisessa työntekijään. On selvää, että nämä kokemukset näkyvät nuoren omassa toiminnassa ja sitä kautta kokemuksessa omasta tilanteesta. Kaikki osatekijät nuoren työllisyyden hoidossa vaikuttavat toisiinsa.

5.1 Sisäinen kokemus osallisuudesta

Nuorten sisäisen osallisuuden kokemuksen merkitys nousee ilmi nuorten kertomuksista, mutta nuoret eivät ilmaise sitä suoraan. Nuoret eivät osaa kuvata sanallisesti sisäisen kokemuksen merkitystä osallisuudelle, mutta tutkija löytää sen rivien välistä. Sisäinen kokemus tuottaa toimintaa eikä sitä voi erottaa toiminnasta. Nuoret tuovat esille rajallisten vaikutusmahdollisuuksien aiheuttaman passivoitumisen ja sen, että puutteellinen ohjaus heikentää motivaatiota osallistumiseen. Motivaation puute on suurin syy passivoitumiselle. Se on huomattavasti ulkoisia tekijöitä, kuten käytännön hankaluuksia, suurempi este työllistymiselle.

”No ei siinä, alkaa vaan kahta kauheemmin vituttamaan. Tulinko mä nyt sitte ihan turhaan tänne.”

Mahdollisuus vaikuttaa työllistymisprosessin kulkuun, esimerkiksi suunnitelman laatimisen muodossa, on ensisijaista nuoren aktivoimiseksi toimintaan. Pienetkin asiat voivat lisätä nuoren kokemusta mahdollisuudestaan vaikuttaa ja osallistua. Jos nuori kokee, että häntä ei kuulla eikä hän saa vaikuttaa, se heikentää motivaatiota toimia itse. Nuori kaipaa tukea ja mahdollisuutta aktiivisuuteen. Nuorten kokemus passivoivista palvelutilanteista on yleinen ja kaikilla haastatelluilla nuorilla samankaltainen. Nuoret ovat haakuneet eri palveluihin, joissa heitä ei ole kohdattu lainkaan. Yleinen kokemus on, että asiakas näyttäytyy työllistymistä tukevissa palveluissa ja työntekijä täyttää lomakkeita hänen puolestaan. Keskusteluyhteys puuttuu näissä tilanteissa lähes tyystin.

”Et jos vaan sanotaan, että joo, tuu käymään siellä ja sitte sanot ja jotaki pistetään paperia kuntoon, jaa jees heippa. Niin ei siinä nyt hirveenä tee mieli hakee mitään töitä missään työmarkkinoilla.”

Tällaisessa toimintaympäristössä nuorilla on heikko käsitys omasta osuudestaan toimijana työllistymisprosessissa. He eivät koe osaavansa tai kykenevänsä niihin toimiin, joita työllistyminen vaatii. Käytännön vaikeudet, kuten esimerkiksi ajokortin puuttuminen, nähdään ylitsepääsemättöminä esteinä. Ulkopuolisille tämä kokemus voimattomuudesta voi näyttäytyä huonona asenteena, mutta kyse on todellisesta esteestä toiminnalle.

5.2 Oma toiminta ja osallisuuden kokemus

Nuorten kokemuksista nousee vahvasti käsitys toiminnasta osallisuuden kokemuksen tuottajana. Mielekäs tekeminen sinällään aktivoi nuoria osallistumaan työllistymisprosessiinsa ja aktivointitoimet lisäävät toiveikkuutta työllistymisestä. Arkirutiinien muodostuminen katkaisee passivoitumisen kierteen. Aamulla aikaisin herääminen ja normaalissa päivärytmissä pysyminen tuottaa paitsi mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan toimintaan täysipainoisesti, myös tunteen yhteiskuntaan integroitumisesta ja omasta hyödyllisyydestä. Käsitys omasta kyvystä olla tuottava yhteiskunnan jäsen tuottaa tarvetta ja kykyä osallistua aktiivisesti omaan työllistymisprosessiin.

”Silleen että ku joka aamu herrää aikasin ja sitten enempi asennetta siihen työnhakuunkin - - Tietenki, uskosin ainaki että paremmin hakkee töitä ku on päässy tähän mukaan.”

Mielekäs tekeminen ylipäättään vaikuttaa positiivisesti nuorten osallisuuden kokemukseen. Erilaiset aktivointitoimenpiteet ja työllistymissuunnitelman tekeminen yhdessä nuoren kanssa lisäävät kokemusta osallisuudesta ja aktivoivat toimintaan. Työpajatoiminta ja erilaiset projektit ovat nuorille eteenpäinvieviä kokemuksia ja mahdollisuuksia opetella käytännössä työnhakua ja työntekoa. Nuoret mainitsevat työhakemuksen ja ansioluettelon kirjoittamisen asioina, joihin kaipaavat perehdytystä. Käytännön asioiden opetteluun nuoret kaipaavat lisätukea.

Mahdollisuus vaikuttaa työllistymiseen ja omien kiinnostusten ilmaisu ovat tekijöitä, jotka ovat nuorille tärkeitä. Työllistymistä tukevien palveluiden asiakkuudessa koetaan tärkeänä mahdollisuus ilmaista omia kiinnostuksen kohteita ja osaamista. Nuorella on motivaatiota tehdä työtä tai osallistua koulutukseen, jonka kokee itselleen sopivaksi. Esimerkiksi automaattista sukupuolen mukaista jaottelua perinteisten stereotyyppien mukaan ei pidetä mielekkäänä.

”On tää nyt mielenkiintosempi ku mennä jotain mummoja hoitamaan.”

Pakottaminen aktivointitoimenpiteiden piiriin ei ole nuorten kertomusten perusteella hedelmällinen toimintatapa. Jos nuori joutuu vasten tahtoaan osallistumaan toimintaan, hän ei motivoidu eikä kukaan hyödy tilanteesta. Aktivoitumisen ja osallistumisen sijasta pakottaminen kasvattaa epäluottamusta työntekijää ja palvelujärjestelmää kohtaan. Nuori kokee alemmuuden tunnetta, kun hänen itsemääräämisoikeuttaan loukataan.

5.3 Työntekijän toiminta ja osallisuuden kokemus

Työntekijän toiminta on yhteydessä nuorten kokemukseen osallisuudesta. Nuoret kertovat useita kokemuksia sekä onnistuneista että epäonnistuneista kohtaamisista työntekijöiden kanssa. Näiden tilanteiden yhteys nuorten omaan toimintaan ja sitä kautta kokemukseen osallisuudesta on ilmeinen.

Työntekijän positiivinen asenne ja yksilöllinen suhtautuminen nuoreen ovat motivoivia ja innostavia tekijöitä. Työntekijän keskittyminen nuoren ongelmiin ja ymmärrys nuoren elämäntilannetta kohtaan edistävät osallisuutta. Pelkkä kannustava puhe lisää nuoren uskoa työllistymiseen ja motivoi nuorta. Motivointi nähdään tärkeänä työntekijän tehtävänä. Työntekijä voi auttaa nuorta refleктоimaan omaa toimintaansa ja kokemuksiaan. Sen myötä nuori voi tunnistaa omia vahvuuksiaan ja rajoituksiaan sekä toimia niiden puitteissa.

”...palio paremmin yhessä mietitään, että mikä se ois semmonen mun juttu...”

Nuoret näkevät työntekijöiden toiminnassa myös osallisuutta haittaavia elementtejä. Kokemus työntekijöiden ajanpuutteesta, välinpitämättömyydestä ja empatian puutteesta ovat selkeästi esille nousevia ongelmia. Nuoret kokevat, että mahdollisuus itse vaikuttaa palvelusuunnitelman sisältöön ja asettaa tavoitteita, ovat työntekijän vastuulla. Nuoret jäävät kaipaamaan yksilöllistä huomioimista ja ymmärrystä henkilökohtaisia ongelmiaan kohtaan.

”Niin ei ne niinku, ei niitä sillain kiinnosta. Mun mielestä. Yhtään.”

”Motivaatio pittää olla ihan omasta takkaa.”

Nuoret kokevat, että työntekijöillä ei ole aikaa paneutua heidän ongelmiinsa. Nuorten kokemus on, että usein työntekijä pyrkii hoitamaan asiakastilanteen mahdollisimman nopeasti ja vähällä vaivannäöllä. Rutiininomainen lomakkeiden täyttäminen ja keskustelemattomuus lisäävät epäluottamusta ja turhautumista nuoren ja työntekijän välillä. Nuoret kokevat arvokkaina ne kohtaamiset työntekijän kanssa, joissa heidät on huomioitu yksilöllisesti ja otettu mukaan työllistymisprosessin suunnitteluun. Nuoret kokevat, että heidän henkilökohtaisia ongelmiaan ei riittävästi ymmärretä ja oteta huomioon. Esimerkiksi mielenterveysongelmat voivat nuorten kokemuksen mukaan jäädä kokonaan huomioimatta.

”...ku mulla oli siihen aikaan hirveesti näitä niinku mielenterveysongelmia, niin se ei ymmärtänyt sitä ollenkaan. - - Ja sit ku mä hain sairauslomaa ja jäin sairauslomalle, niin se oli sitten sen mielestä niinku mun vika.”

5.4 Palvelujärjestelmän toiminta ja osallisuuden kokemus

Työllistymistä tukevissa palveluissa ja niiden toiminnassa nuoret näkevät sekä osallisuuden vaikuttavia tekijöitä. Nuoret tunsivat palvelujärjestelmän eri toimijat hyvin ja osasivat kuvata ja eritellä niiden toimintaa. Nuoret kokevat tiedon saamisen eri palveluista helpoksi. He ovat saaneet riittävästi esitteitä ja sanallista tietoa palveluista. Internet mainittiin usein tiedon lähteenä. Toisaalta palveluihin hakeutumisen itsenäisesti koettiin olevan mahdotonta. Palveluiden piiriin pääseminen oli nuorten kertomusten mukaan työntekijöiden harkinnan varassa. Yksilöllistä palveluohjausta nuoret kaipaavat enemmän, sillä heidän on vaikea itse selvittää, mikä palvelu vastaa heidän tarpeeseensa parhaiten.

Nuoret kokevat Työelämä tutuksi ja töihin –projektin matalan kynnyksen projektina, johon on helppo tulla. He kokevat myös projektin madaltavan kynnystä astua työelämään. Tämän kaltaiset työelämäharjoittelut ja –koulutukset ovat nuorille mieluisia ja hyödyllisiä, sillä niissä arkirutiinien muodostuminen ja aktiivinen toiminta oman tilanteen hyväksi ovat olennaisessa osassa.

Nuorten kertomuksissa ei esiintynyt kokemusta yksilöllisen palvelusuunnitelman tekemisestä. Kukaan ei muista minkäänlaista suunnitelmaa tehdyn. Nuoret kokevat, että heille ei oltu tarjottu kaikkia tarjolla olevia palveluita tai että heillä olisi mahdollisuutta hakeutua tarvitsemiinsa palveluihin. Kokemukset palveluiden laadusta ja riittävydestä vaihtelevat paikkakunnittain. Kaikki haastatellut eivät olleet alun perin oululaisia, joten kokemuksia oli myös muiden paikkakuntien työllistymistä tukevista palveluista.

Nuoret kertovat, että lähes aina työllistymistä tukevissa palveluissa saatu palvelu on lyhyt rutiinikäynti, joka ei sisällä henkilökohtaista työskentelyä tai keskusteluja. Usein motivaatio asioida työllistymistä tukevissa palveluissa on uhka toimeentulon menettämisestä eikä toive työllistymisestä. Nuoret arvioivat asiakasmäärän liian suureksi, jotta palvelu voisi olla henkilökohtaista ja huolellista.

”Että mitä ite tiiän työvoimatoimiston peruspalvelusta, että kun se on laaja ja ei siinä tietenkään voida kovin yksilöllistä palvelua järjestää.”

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Nuorten kokemusten hierarkkisuus (Liite 3.) näkyy siinä, että nuorten kuvaamat ilmiöt vaikuttavat toisiinsa. Palvelujärjestelmän toiminta vaikuttaa työntekijän toimintaan, jonka toiminta vaikuttaa nuoren omaan toimintaan. Nämä kaikki tiivistyvät lopulta nuoren kokemukseksi omasta osallisuudestaan. Osallisuuden kokemus on olennaisin tekijä osallisuuden syntymisessä. Voidakseen voimaantua osallistumaan omaan työllistymiseensä, nuoren on koettava olevansa osallinen toiminnassa. Kaikki osallisuuden kokemuksen puutteesta johtuva vastuusta irtaantuminen etäännyttää nuorta entisestään osallisuuden saavuttamisesta. Kyseessä on noidankehä, jossa osallisuutta haittaavat toiminnot ruokkivat epäonnistumista, joka lisää osallisuutta haittaavaa toimintaa.

Palvelujärjestelmän puutteet, nuorten näkemyksen mukaan erityisesti resurssipula ja siitä johtuva ajanpuute, vaikuttavat olennaisesti työntekijöiden mahdollisuuteen työskennellä tehokkaasti ja dialogisesti. Työntekijöiden toiminnan puutteet heijastuvat suoraan nuorten toimintaan ja kokemukseen osallisuudesta. Tutkimuksen tulosten mukaan suurimmaksi osaksi kokemus työntekijöiden ja palvelujärjestelmän vaikutuksesta oli negatiivinen. Nuorten kokemus työllistymispalveluista ei suurimmalta osin ollut osallisuuden kokemusta tukeva vaan osittain jopa sitä estävä.

Nuorten kertomukset osoittavat, että osallisuuden kokemus vaatii kuulluksi tulemistä. Nuori asiakas haluaa saada ymmärrystä ja empatiaa osakseen. Dialogisuus mahdollistaa nuoren osallistumisen työllistymisprosessiinsa lisäämällä motivaatiota ja uskoa prosessin tehokkuuteen. Jo ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä voi määrittää prosessin kulun ja asiakkaan sitoutumisen prosessiin. Asiakas saa dialogisesta työotteesta kokemuksen omasta arvostaan asiakkaana ja ihmisenä. Hän voi luottaa työntekijän toimivan omaksi parhaakseen ja ymmärtävän hänen lähtökohtansa.

Usein kokemus on tutkimustulosten mukaan se, ettei työntekijä kuuntele eikä välitä. Tällaisessa tilanteessa nuoren ja työntekijän välinen suhde lähtee väärälle raiteelle ja luottamusta on vaikea korjata jälkeinpäin. Epäluottamus työntekijään heijastuu systemimallin mukaisesti myös palvelujärjestelmään. Nuoren on huonojen kokemusten jäl-

keen vaikea luottaa minkään virallisen tahon toimintaan. Pohjolan (2010) mukaan työntekijän toiminta edustaa asiakkaan silmissä koko palvelun laatua. Positiivinen kokemus asiakaspalvelutilanteesta muodostuu kokonaisvaltaisen vuorovaikutuksen kautta. On välttämätöntä, että työntekijä puhuu asiakkaalle tuttua kieltä ja paneutuu asiakkaan asiaan. (Pohjola 2010, 52.)

Kananoja (2010) kirjoittaa luottamuksen rakentumisen merkityksestä ja vaikeudesta. Asiakkaalla on usein epäonnistumisen kokemuksia palveluista ja luottamus työskentelyn hyödyllisyyteen puuttuu. Työntekijä edustaa asiakkaalle palvelujärjestelmää ja aiempien kokemusten painolasti siirtyy asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Kananoja nostaa esiin refleksiivisyyden ja omien lähtökohtien tunnistamisen tärkeyden, jotta asiakastyö on asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista. (Kananoja 2010, 130–132.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen kommunikaatio ja kuunteleminen tuottivat nuorten kertomusten mukaan kokemuksen siitä, että työtä tehdään asiakkaan hyväksi. Refleksiivisyys ja dialogisuus kulkevat käsi kädessä. Refleksiivisyys tarkoittaa työntekijän itseensä suuntautuvaa pohdiskelua ja arviointia. Dialogisuuden keinoin työntekijä tekee samaa asiakkaan suuntaan ja tukee asiakasta myös refleктоimaan omaa toimintaansa. Työntekijän tehtävä on ohjata ja tukea asiakasta, mutta samalla asiakas auttaa työntekijää dialogisen prosessin kautta tämän omassa reflektiossa. Särkelä (2001) puhuu asiakastyön vastavuoroisuudesta. Asiakkaan täytyy haluta työskennellä työntekijän kanssa ja työntekijän on haluttava auttaa asiakasta. Yhteistyö voi olla kehitysprosessi kummallakin osapuolella. (Särkelä 2001, 27–28.)

Nuoret kaipaavat yksilöllistä huomioimista ja aitoa kanssakäymistä. He kokevat, että mahdollisuus vaikuttaa omaan työllistymisprosessiinsa on motivoiva ja osallistava. Nuoret eivät tarvitse pelkästään mahdollisuutta olla oman työllistymisprosessinsa subjekteja, vaan he tarvitsevat myös tukea siihen. Ei riitä, että työntekijä antaa nuorelle mahdollisuuden toimia itsenäisesti vaan häntä täytyy auttaa siinä. Pohjola (2010) kirjoittaa työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteesta, joka edistyneessä muodossaan on kumppanuutta. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla ja tukee häntä parantamaan elämäntilannettaan. Kyse ei ole perinteisestä asiakassuhteesta vaan yhteistyösuhteesta, jossa tavoitteenasettaminen ja työskentely tehdään aidosti yhdessä. Asiakkaan subjekti-

vaatii tasa-arvoisen suhteen, jossa perinteinen asiantuntijuus unohdetaan ja asiakkaan asiantuntijuus hyväksytään. (Pohjola 2010, 58.)

Rinnalla kulkeminen on asiakkaan tukemista ja ohjaamista. Se on osa kaikkia tärkeitä ihmissuhteita, jollainen asiakkaan ja työntekijän välinen suhdekin voi parhaimmillaan olla. Työntekijä rinnallaan nuori kykenee tekemään asioita, jotka yksin eivät onnistu. Usein käytännön toiminta on nuorelle vaikeaa, ellei hän saa tukea siinä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että työntekijän toiminta motivoi nuorta aktivoitumaan työnhakuun, mikäli se on dialogista ja osallistavaa. Tämä näkyy selvästi kertomuksissa siitä, kuinka aidot kohtaamiset ovat vieneet työllistymisprosessia eteenpäin.

Dialogisuus on nousemassa asiakaslähtöisyyden rinnalle ja ohi keskustelussa sosiaalialan työorientaatiosta, mutta dialogisuuden siirtyminen työntekijöiden käytännön työhön vaatii vielä toimenpiteitä. Työntekijöiden toiminta ei nuorten kokemusten mukaan ole vastavuoroista ja dialogista eikä edes asiakaslähtöistä. Behaviorismiin perustuva asiantuntijalähtöinen työorientaatio elää nuorten kertomusten mukaan työllistymistä tukevilla palveluilla, vaikka sosiaalialaa käsittelevissä teoksissa kuvataan siirtymistä asiantuntijalähtöisyydestä asiakaslähtöisyyden kautta dialogisuuteen. Mönkkönen kirjoittaa samasta ilmiöstä hoitotyössä. (Mönkkönen, 2007, 56, 103.) Todellisuus ei täysin vastaa teoriaa.

Mönkkönen (1999) kertoo vastavuoroisen vaikuttavuuden olevan ammattilaisten näkökulmasta epäammattillista. Ystävyys ja vastavuoroinen ihmissuhde ovat asioita, joita ei pidetä mahdollisina työkaluina asiakassuhteessa. Dialogista orientaatiota ei ole Mönkkösen tutkimuksen mukaan saavutettu ja tämä tutkimus toteaa saman. (Mönkkönen 1999, 3.) Nuorten kuvaamista kokemuksista on kuultavissa asiantuntija- ja asiakaslähtöinen orientaatio, mutta ei dialogista orientaatiota.

Nuoret kertovat työntekijöiden rutiininomaisesta ja lomakelähtöisestä tavasta työskennellä työllistymistä tukevilla palveluilla. Kokemus todellisesta kohtaamisesta on harvinaisen ja nuoret kokevat sellaiset kokemukset erittäin hedelmällisinä mutta poikkeuksellisinä. Näitä kokemuksia nuoret haluavat lisää ja uskovat niiden vievän prosessia eteenpäin.

7 POHDINTA

Tutkimusprosessi oli pitkä ja polveileva, osin kivinenkin, tie. Kummankin tutkijan omaan elämään mahtui pitkän prosessin aikana monia käännteitä. Tutkimusta tehtiin lähes kaksi vuotta suunnittelun aloittamisesta valmiin raportin työstämiseen ja välissä toiselle tutkijalle syntyi lapsi. Opinnäytetyöprosessin alussa tutkimuskohteen löytäminen oli pitkällisin yksittäinen työvaihe. Tutkimuskohteeksi valikoitui työelämän tarpeista lähtevä aihe, johon tartuttiin innolla. Aihe osoittautui mielenkiintoiseksi ja innostavinta siinä oli selkeä näkymä tutkimuksen tuottamaan käytännön hyötyyn. Alusta asti oli tutkijoille selvää, että tutkimusaiheessa on paljon työsarkaa useillekin tutkimuksille ja tuntui mielekkäältä tarttua työhön. Tuntui myös turvalliselta ja järkevältä tarttua aiheeseen, jota yhteistyökumppani tarjosi tutkittavaksi. Tutkimustehtävä muotoutuikin vastaamaan yhteistyökumppanin tarpeisiin. Tämä tapahtui luontevasti, sillä kysymys nuorten kokemuksista osallisuudestaan työllistymistä tukevissa palveluissa vaikuttaa tulosten analysoinnin jälkeenkin tärkeältä.

Tutkimustulokset ovat rohkaisevat siltä osin, että sen mukaan osallisuuden kokemus on saavutettavissa työllistymispalveluiden asiakkailta. Työntekijä voi vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen omassa työssään. Tutkimus voi tuoda osallisuuden käsitettä lähemmäs työntekijän päivittäistä työskentelyä, kun työntekijä huomaa, että osallisuus todella syntyy tavallisista vuorovaikutustilanteista työntekijän ja asiakkaan välillä. Kyseessä ei ole abstrakti ja vaikeasti saavutettava ihanne.

Tutkimuksen tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että todellinen este dialogisuuden toteutumiselle on työllistymistä tukevissa palveluissa resurssipula. Niin kauan kuin työntekijöillä ei ole aikaa kohdata asiakkaita dialogisesti, ei osallisuuden kokemuksen vahvistuminen asiakkaissa ole todennäköistä. Tähän ongelmaan voi vaikuttaa lähinnä yhteiskunnallisella tasolla. Kysymys on lopulta poliittinen.

Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa korostetaan palveluiden määrän lisäämistä ja ulottamista tavoittamaan entistä suurempi osuus työttömistä. (Hallitusohjelma 2011, 45–46.) Tämän tutkimuksen tulokset kuitenkin osoittavat siihen, että parannettavaa on en-

nen kaikkea palveluiden laadussa eikä määrässä. Määrärahoja tarvitaan jo olemassa olevissa palveluissa, jotta työskentelyn laatua voidaan parantaa. Hallitusohjelmassa mainitaan myös laatuksiteereiden asettaminen työllistymispalveluille. Nähtäväksi jää, millä kriteereillä palveluiden laatu määritellään. Nuorille luvataan toteuttaa yhteiskuntatakuusiten, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja jokaiselle alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. (Hallitusohjelma 2011, 45–46.) Nuorten yhteiskuntatakuu valmistellaan vuoden 2012 aikana (Valtion talousarviosesitykset 2011, hakupäivä 16.9.2011). Tämä oli tavoitteena myös edellisen hallituksen aikana. (Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus 2010, hakupäivä 8.4.2010.)

Hallitusohjelmassa ei mainita sosiaalialan peruseriaatteita eikä oteta kantaa työllistymispalveluissa toteutettaviin arvoihin. Osallisuus ei nouse esille tavoitteena, sillä arvo maailman tasolla aihetta ei käsitellä lainkaan. Missä päätöksiä työllistymispalveluissa toteutettavista arvoista ja menetelmistä tehdään? Yhteiskunnallisella tasolla määrätään varsin yleisellä tasolla suuntaviivoja. Hallitusohjelmassa puhutaan itsestään selvästi työllistymispalveluiden kehittämisestä ja työllisyyden lisäämisestä – päinvastaista tavoitetta tuskin voi olla. Lupaukset jäävät kovin viitteelliseksi, jos konkreettisia keinoja ei esitetä.

Jatkotutkimusta aiheesta voi tehdä runsaasti. Osallisuus on tärkeä periaate kaikessa sosiaalityössä, joten sen toteutumista voi tutkia kaikissa asiakasryhmissä ja –tilanteissa (Sosiaalialan ammattilaisen etiikkaopas, 14–15). Mielenkiintoinen tutkimusaihe olisi työntekijöiden kokemus osallisuuden toteutumisesta työllistymispalveluissa ja asiakkaan ja työntekijän kokemusten vertailu. Työntekijöiden käyttämien työmenetelmien arviointi osallisuuden näkökulmasta toisi varmasti myös tärkeää lisävaloa aiheeseen.

Tutkijoiden ymmärrys osallisuudesta keskeisenä arvona, tavoitteena ja välineenä on syventynyt tiedostamisen tasolta ymmärtämiseen. Käsitys toiminnasta sosiaalialan työssä on muuttunut olennaisesti. Jatkuvasti opintojen aikana on pohdittu asiakkaan oman toiminnan ja osallistumisen merkitystä, mutta asiakkaiden kohtaaminen kasvokkain ja heidän kertomustensa kuuleminen syvensivät ymmärrystä. Tutkimuksen tulosten yhdistäminen teoretietoon nosti tutkijoiden tietoisuuteen monia omassa mielessä piileviä osallisuutta estäviä asenteita ja uskomuksia.

Ammattilaisena on helppo piileskellä oman asiantuntijuutensa takana ja jättää huomi-
oimatta asiakkaan asiantuntemusta, joka on hänen omasta tilanteestaan aina suurempi
kuin työntekijän. Substanssiosaamisen erottaminen vuorovaikutusosaamisesta on ensisi-
jaista ja sen oivaltaminen, että vuorovaikutusosaaminen on sosiaalialan työssä tärkeäm-
pää kuin substanssiosaaminen (Mönkkönen 2007, 22–23). Tässä oivalluksessa kiteytyy
se sanoma, jota tutkijat ovat etenkin harjoitteluissa saaneet kuulla: tätä työtä tehdään
omalla persoonalla. Se ei tarkoita oman persoonan jakamista asiakkaille vaan oman per-
soonan altistamista aidolle vuorovaikutukselle.

Reflektiotaito on ammatillisena tavoitteena tutkimusprosessissa. Edellä kuvattu oivallus
osallistavasta ja dialogisesta työtavasta on siirrettävä käyttöön sekä sosiaalialan työssä
että tutkimusta tehtäessä aktiivisesti reflektion avulla. Monessa vaiheessa tutkijat ovat
törmänneet omiin virheellisiin käsityksiinsä dialogisuudesta ja asiakkaan osallisuudesta
työskentelyssään. Herkästi yhteisissä keskusteluissa lipsutaan siihen, että nuorten ko-
kemusten perusteella etsitään syytä työllistymisprosessin hankaluuksille heistä itsestään
ja esimerkiksi heidän omista kommunikaatiotaitojen puutteistaan. Työntekijällä on vas-
tuu vuorovaikutustilanteista ja omista vuorovaikutustaidoistaan. Työntekijän on kyettä-
vä luomaan dialogista työntekoa, vaikka asiakas ei itse hakeudu dialogiseen vuorovai-
kutukseen. Tämän tiedostaminen vaatii jatkuvaa reflektiota sekä työelämässä että tutki-
musprosessin aikana.

LÄHTEET

Ahonen, S. Saari, S. Syrjälä, L. & Syrjäläinen, E. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino West-Point Oy.

Ala-Kauhaluoma, M. Keskitalo, E. Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 141.

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Dialogisuuden muodostaminen ammattilaisen ja perheen välillä, THL, 2011. Hakupäivä 26.5.2011

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla

ECTS-kompetenssit, Sosiaaliportti, 2006. Hakupäivä 28.4.2010

[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkin)

[FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkin](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkin)
[to/ects_kompetenssit/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkin)

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen, Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2002. Hakupäivä 25.1.2010

<http://www.tenk.fi/HTK/htkfi.pdf>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

Katsaus työllisyyteen, kesäkuu 2011, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus, 2011. Hakupäivä 10.8.2011

[http://www.ely-](http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjoispohjanmaanely/Ajankohtaista/Julkaisut/katsaukset_ja_tilastot/Tyollisyyskatsaukset%202011/POP_Tyollisyyskatsaus_kesakuu%202011.pdf)

[kes-](http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjoispohjanmaanely/Ajankohtaista/Julkaisut/katsaukset_ja_tilastot/Tyollisyyskatsaukset%202011/POP_Tyollisyyskatsaus_kesakuu%202011.pdf)

[kus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjoispohjanmaanely/Ajankohtaista/Julkaisut/katsaukset_ja_tilastot/Tyollisyyskatsaukset%202011/POP_Tyollisyyskatsaus_kesakuu%202011.pdf](http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjoispohjanmaanely/Ajankohtaista/Julkaisut/katsaukset_ja_tilastot/Tyollisyyskatsaukset%202011/POP_Tyollisyyskatsaus_kesakuu%202011.pdf)

Laine, M. Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, M. Mamberg J. & Jokinen P. 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.

Lincoln, Y. & Guba, E. 1985. Naturalistic inquiry. Beverly Hills, CA: SAGE. Publications, Inc.

Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2007. Tutkiminen ja kehittäminen sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A. Karjalainen, P. Laiho, K. Lähteinen, M. Marjamäki, P. Sarvimäki, P. Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Mikä on ESR?, ESF. Hakupäivä 18.3.2010

http://ec.europa.eu/employment_social/esf/discover/esf_fi.htm

Mäkinen, P. Raatikainen, E. Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mönkkönen, K. 1999. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovellutuksia. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K. Forsberg, H. & Roivainen I. (toim.) 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Nuorisotyöttömyys, Tilastokeskus, 2010. Hakupäivä 17.3.2010
<http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/02/index.html>

Osallistumisoikeus, Etiikkaopas, Talentia, 2005. Hakupäivä 25.1.2010
http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf

Palvelut, Nuorten Ystävät Ry, 2010. Hakupäivä 25.1.2010
<http://www.nuorten-yst.fi/palvelut/tyollistymispalvelut>

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 22.6.2011.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työllistymispalvelut, Nuorten Ystävät Ry, 2010. Hakupäivä 18.3.2010
https://www.nuorten-yst.fi/palvelut/tyollistymispalvelut/tyoelama_tutuksi_ja_toihin

Työllisyydenhoidon Oulun malli julkistettiin, Oulun kaupunki, 2010. Hakupäivä 25.1.2010
<http://www.ouka.fi/Tiedote.asp?ID=13098>
Työllisyysohjelma 2009, Oulun kaupunki, hakupäivä 9.4.2010
<http://www.ouka.fi/pdf/tyollisyysohjelma2009.pdf>

Työllisyys- ja yrittäjyyspolitiikka, Valtion talousarvioesitykset 2011, Hakupäivä 16.9.2011
http://budjetti.vm.fi/indox/tae/2012/vm_2012.html

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1: Teemarunko

Liite 2: Haastattelulupapyyntö

Liite 3: Taulukkoesimerkki tutkimusanalyysin luokanmuodostuksesta

Liite 4: Kaavio nuorten kokemusten hierarkkisuuudesta

Liite 5: Opinnäytetyön yhteistyösopimus

Liite 6: Opinnäytetyön suunnitelmalupa

LIITE 1/6: Teemarunko.

- Asiakkuus
- Suunnitelmien tekeminen ja tavoitteiden asettaminen
- Oma osallistuminen suunnitteluun
- Oman tiedon huomioonottaminen
- Tiedon jakaminen
- Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

SANO OMA SANA – OSALLISTU TUTKIMUKSEEN

Hyvä Työelämä tutuksi ja töihin – projektiin osallistuja!

Olet mukana Nuorten Ystävät Ry:n järjestämässä Työelämä tutuksi ja töihin – projektissa. Nuorten Ystävät Ry haluaa kehittää toimintaansa jatkuvasti, minkä vuoksi teemme tutkimusta koskien Työelämä tutuksi ja töihin – projektin osallistujien kokemuksia työllistymispalveluista. Tutkimus on opinnäytetyömme Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää nuorten asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin työllistymispalveluista.

Pyydämme tällä kirjeellä lupaa haastatella sinua tutkimustamme varten.

Tutkimus toteutetaan vapaamuotoisella, keskustelevalla haastattelulla. Haastattelussa kerromme tutkimuksemme pääkohtia ja kysymme sinun ajatuksiasi ja kokemuksiasi aiheesta. Haastattelu toteutetaan Tukkitien työllistymiskeskuksessa kesäkuun aikana. Haastattelu kestää noin tunnin ja se nauhoitetaan jatkotyöstämistä varten. Haastattelu tulee olemaan täysin luottamuksellinen ja haastattelijoina sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Sinun nimesi ei tule ilmi tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkimuksestamme julkaistava opinnäytetyö on luettavissa Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden yksikön kirjastossa sekä Nuorten Ystävät Ry:ssä, joten sinulla on mahdollisuus tutustua valmiiseen tutkimukseen.

Mikäli olet halukas osallistumaan tutkimukseemme, toimita tämä lomake täytettynä ja allekirjoitettuna **28.5. mennessä** Tukkitien työllistymiskeskuksen ohjaajille. Voit myös antaa sitovan suostumuksesi tekstiviestillä numeroon xxx – xxxxxx. Otamme sinuun yhteyttä puhelimitse viikolla 22 ja sovimme haastattelun ajankohdan. Tarvittaessa saat lisätietoa soittamalla alla oleviin numeroihin.

Oulussa 3.5.2010

Jaakko Seppänen
Kehittämistoimen johtaja
Nuorten Ystävät Ry
xxx – xxxxxx

Salla Savolainen
opiskelija
OAMK
xxx – xxxxxx

Laura Tanjunen
opiskelija
OAMK
xxx – xxxxxx

Haluan osallistua haastattelututkimukseen.

Paikka ja aika: _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Puhelinnumero: _____

Liite 3/6: Taulukko 2.

Taulukko 2. Taulukkoesimerkki tutkimusanalyysin luokanmuodostuksesta.

Pelkistetyt ilmaukset	Luokka
Mahdollisuus vaikuttaa työllistymiseen Toiveikkuus työllistymisestä	Sisäinen kokemus osallisuudesta
Mielekäs tekeminen aktivoi Rajalliset vaikutusmahdollisuudet	Oma toiminta ja osallisuuden kokemus
Työntekijöitä ei kiinnosta asiakas Työntekijöiden ajanpuute	Työntekijän toiminta ja osallisuuden kokemus
Matala kynnys helpottaa palveluun lähtemistä Rajattu asiakasmäärä parantaa kokemusta palvelun mielekkyydestä	Palvelujärjestelmän toiminta ja osallisuuden kokemus

Liite 4/6: Kuvio 1.

Kuvio 1. Kuvio nuorten kokemusten hierarkkisuuudesta.

